Paris, le 28 mars 2013

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en MARS 2013

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel sont de deux sortes :

- **Témoin systématique**. L'usager prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.

- **Témoin occasionnel**. Personne adressant un rapport faisant état de dysfonctionnements sur le réseau RER, métro ou bus, constatés à partir de parcours non fixés à l'avance. Le rapport pourra avoir une dominante thématique.

Un témoin « systématique » peut également témoigner de façon occasionnelle sur une ligne autre que celle qu'il pratique régulièrement, et réciproquement, un témoin « occasionnel » peu devenir « systématique » dans le cas on l'un de ses parcours deviendrait régulier.

Les témoins s'engagent à remettre selon leur choix, chaque semaine, une fois par mois ou « au fil de l'eau » un rapport même succinct faisant état du/des problème(s) rencontré(s), et dans la mesure du possible à effectuer le suivi d'une évolution positive ou négative par rapport aux faits constatés : les témoins doivent se sentir impliqués dans une démarche de progrès sur « leur» ligne ou « leur » point d'arrêt, etc.

Les bus **surlignés en gris** sont ceux du réseau principal « **Mobilien** » (mise à jour de mars 2007).

PONCTUALITE

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

TRAMWAY T3A (Pont de Garigliano – Porte de Vincennes)

Porte de Charenton. « Chaque fois que je suis passé en tram à cette arrêt, en direction de Pont du Garigliano, j'y ai constaté un long temps d'attente, bien plus long qu'à tout autre arrêt. Pourquoi ? Le tram ne déclenche-t-il pas le changement des feux en sa faveur comme ailleurs ? L'axe rue de Charenton - Avenue de la Porte de Charenton bénéficie-t-il d'une exception parce qu'il mène à l'échangeur de la Porte de Bercy et à l'autoroute A4 ? Exception hautement regrettable si c'est le cas, car elle n'aide pas le tram à respecter la vitesse commerciale visée… »
Réponse RATP : En effet, la priorité du tramway n'est pas absolue au niveau du carrefour mentionné ce qui ne permet pas de réduire le temps d'attente au niveau des feux, dans les mêmes proportions que sur le reste du tracé. La décision de donnée la priorité au tramway est prise par les services de police.

CENTRE BUS DE MALAKOFF

BUS 68 (Châtillon-Montrouge - Place de Clichy)

21 mars vers 8h30, à la station Porte d'Orléans, Je tente prendre un bus 68 afin d'atteindre par un autre moyen que la ligne 4 (voir ce témoignage) le RER B pour arriver en gare du Nord. Hélas, du fait de l'incident de la M4, la circulation était dense, et en plus ralentie ici par un vélib' trainard, là par des taxis et livraisons stationnés dans le couloir de bus. Comment respecter un horaire quand, en ce qui concerne les livraisons et les taxis, il n'y a aucun respect envers les bus et qu'il n'y a pas de verbalisation plus régulière.
Réponse orale RATP

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Porte de Versailles)

La Défense – Pont de Sèvres, 21 mars. Départ de La Défense 7h49, arrivée Sèvres 8h04. Rame surchargée après une attente de plus de huit minutes (témoin arrivé à 7h39). 1 minute d'arrêt à La Défense + 40 secondes pour réussir à fermer les portes.
Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées En effet, la RATP a constaté une forte affluence en heure de pointe le matin notamment. Le problème se fait sentir surtout à la Défense. Depuis le prolongement de la ligne T2 à Bezons. L'entreprise consciente du problème est en recherche de solution afin d'améliorer le confort des clients.

RÉSEAU METRO

LIGNE 1

Esplanade de la Défense, 20 mars à 12h17. Aucun métro vers la Défense n'a roulé à partir de 12h17. Trois sont arrivés à la station, et les gens ont dû en descendre, les rames ne « prenant plus de voyageurs ». Puis nous avons appris qu'il n'y avait plus de métros jusqu'à 13 heures, dans les deux sens, sans plus de détails. Quelle est la raison de cet arrêt inopiné durant 40 minutes de toute une ligne ?
Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je vous informe qu'il n'y a pas eu d'incident pour la journée du 20 mars 2013.Toutefois après différentes recherches, l'incident que vous relatez a eu lieu le 19 mars 2013. Il s'avère qu'une mission a été supprimée par erreur, ce qui a eu pour conséquence une reprise en conduite manuelle de la navette et une interruption du trafic entre Esplanade et Grand Arche de la Défense.

LIGNE 6

Montparnasse-Bienvenüe, 20 mars à 8h35. Seulement un train toutes les 3 minutes en pleine heure de pointe ! Concrètement, il est passé seulement 2 trains entre 8h35 et 8h41, contre un train toutes les 2 minutes la veille à la même heure. Résultat trains bondés, et quai noir de monde. Il devient indispensable d'augmenter l'offre en pointe sur cette ligne.

Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Il s'avère que le 20 mars 2013 suite à une anomalie de signalisation, le trafic a été perturbé de 5h34 à 10h32. La constatation de cette défaillance de la signalisation a imposé la reprise du trafic dans un type de marche spécifique et ralentie permettant d'assurer la sécurité de l'ensemble des voyageurs. Lorsqu'un incident d'exploitation se produit, il est souvent problématique d'en évaluer, même approximativement les conséquences aussi bien sur la durée que sur le retard des trains. Toutefois, la Direction de la ligne et les agents mettent tout en œuvre afin de rétablir des conditions de circulation normale pour la clientèle.

LIGNE 13

Mirosmesnil, 5 février à 14h07. En direction d'Asnières/Saint Denis.
1er train : 1 mn > Asnières - Gennevilliers
2ème train : 3 mn > Asnières - Gennevilliers
Train suivant : 7 mn > Saint Denis Université
Pourquoi n'y a-t-il pas systématiquement alternance entre les deux branches ?

Réponse RATP : En temps normal, l'alternance entre les 2 destinations est toujours respectée. Ce jour là un train qui n'était pas prévu a été ajouté sur la branche Asnières-Gennevilliers ce qui a entraîné un déséquilibre sur la branche Saint Denis Université.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

Noisiel – Rueil-Malmaison, tous les jours (ou presque). Le témoin emprunte cette ligne chaque jour et le trajet est généralement d'1h15 au lieu des 50mns théoriques.

Noisy-Champs, 22 janvier à 8h25. Arrivée à la gare à 8h25, les 3 trains suivants sont indiqués comme ne s'y arrêtant pas. Le prochain train à la desservir est annoncé à 8h43 : 18 minutes à attendre sur un quai glacial, de plus en plus bondé. Une des raisons invoquées : les intempéries. Sauf qu'il ne neige plus depuis la veille au soir et qu'il n'a pas gelé durant la nuit. Donc, la témoin ne voit pas bien en quoi les intempéries sont responsables de cette situation.

Rueil-Malmaison, 24 janvier. Comme plusieurs fois par semaine, le trafic est perturbé. En conséquence, même lorsqu'un train pointe le bout de son nez, impossible de le prendre car les usagers sont déjà entassés dans le train et aussi sur le quai, impossible de monter, mieux vaut donc attendre le prochain… au cas où il serait moins bondé. Nos employeurs n'acceptent plus ces retards répétés au travail à cause des défaillances de cette ligne.

Noisy-Champs, 13 mars à 18h03. « Prochain RER annoncé vers Paris : 18h20. 17 minutes d'attente. Aucunmessage d'anomalie. En face, je vois passer quatre missions. Le quai est bondé : des centaines d'étudiants et de personnels de l'université de Marne-la-Vallée (sur la commune de Champs-sur-Marne) l'empruntent chaque jour et les cours s'achèvent le plus souvent entre 17h30 et 18h. Le RER arrive déjà plein et inutile de dire que j'ai fait 40 minutes de voyage jusqu'à La Défense dans une rame bondée et une ambiance digne de la ligne 13 aux heures de pointe. »

Réponse RATP : L'ensemble de ces témoignages fera l'objet de réponses orales.

RER B (partie RATP)

Courcelle-sur-Yvette, 2 mars à 18h26. « Vers 18h15, je regarde de chez moi les prochains trains vers Paris en gare de Courcelle-sur-Yvette, aucun incident. Trains annoncés tous les quarts d'heure. Je prévois de prendre celui de 18h27 Arrivé sur le quai vers Paris à 18h26, on passe en train retardé. Puis rien. En fait 2 trains supprimés, je partirai à 18h57 ! A l'évidence, aucun train de disponible en gare de Saint-Rémy pour repartir vers Paris. »
Réponse orale RATP

Sceaux,12 mars. Suite aux intempéries, la branche Robinson du RER B (qui par ailleurs fonctionne très mal) était carrément fermée. Alors que la ligne branche principale fonctionnait, les usagers n'ont pas été correctement informés. Que répond la RATP concernant la fermeture du 12/03 qui est du jamais vu ? Pourquoi les usagers de cette branche ont-ils été privés de leur moyen de transport alors les autres usagers de la ligne pouvaient circuler ?
Réponse orale RATP

Denfert-Rochereau – Gare-du-Nord, 21 mars vers 9h. Après le problème sur la ligne 4, les obstacles sur le trajet du 68, la Loi de Murphy s'applique ici dans toute son ampleur. « Je rate une rame à Denfert-Rochereau. Je prends la suivante qui s'arrête constamment entre les stations pour régulation du trafic. Et bien sûr, j'arrive en gare du Nord trop tard pour prendre mon train grandes lignes, qui était déjà parti *(billets non remboursables définitivement perdus = voyage annulé = perte sèche)*. »
Réponse orale RATP

INFORMATION VOYAGEURS

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

Témoignage unique pour 3 centres bus

CENTRE BUS DE BORDS DE MARNE

BUS 118 (Château Vincennes-Rosny/Van Derheyden)
BUS 124 (Château de Vincennes – Val de Fontenay RER)

CENTRE BUS DE LAGNY
BUS 56 (Porte de Clignancourt – Château de Vincennes)

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 115 (Porte des Lilas - Château de Vincennes)
BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville)

Vincennes, tous les jours. Les lignes de bus (115, 318, 118, 124, 56), passant par l'avenue du château à Vincennes sont déviées depuis plusieurs mois. Pour trouver les arrêts déplacés il faut pratiquer un véritable jeu de piste. Pourquoi n'y a-t-il pas d'information dès les quais du RER A ?
Transmission pour action corrective

CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

TRAMWAY T3 A (Pont de Garigliano – Porte de Vincennes)

ANNONCES SONORES DEFAILLANTES

Assez souvent, l'annonce sonore de la station se fait… après que le tram a quitté la dite station ! Il est même arrivé une fois que l'on annonce la station précédant celle que l'on venait de quitter, comme si le tram allait dans l'autre direction ! Le conducteur n'a-t-il donc pas la maîtrise du déclenchement de l'annonce ? Ou ne peut-il du moins corriger immédiatement les erreurs ? Si non, c'est un tort !
Transmission pour action corrective

Porte de Versailles (départ 18h57) à Cité U (arrivée 19h12) le 19 mars. « Constat objectif : sur le trajet de cette rame, la plupart des annonces sonores ont été faites après le départ de la station correspondante : Porte de Versailles, Brancion, Porte de Vanves, Didot, Jean Moulin, Montsouris. Certaines ont quand même réussi à passer avant la station : Porte d'Orléans, Cité U. »
Transmission pour action corrective

Porte de Versailles (départ 18h57) à Cité U (arrivée 19h12) le 19 mars. « Constat subjectif : dès la 2e annonce sonore, j'étais déjà lassé, voire excédé. Annonces sonores très (trop) longues, agressives à l'oreille, par moments assez peu audibles (quand deux personnes prononcent le nom de la station presque en même temps). Il paraît que c'est le tramway de Strasbourg qui a servi de référence, je le connais et je n'y avais pas ressenti le même rejet. Résumé : avant de faire dans la fantaisie, faire déjà dans l'efficacité. Note : numéro de la rame non relevé. Il y avait tellement d'affichettes à « 5 euros » que le numéro de la rame ne pouvait être vu depuis sa caisse centrale. »
Transmission pour action corrective

Porte de Versailles > Porte de Vincennes, 25 mars à 18h18. La rame M2318 est arrivée à quai (direction Vincennes) avec une girouette « Pont du Garigliano », toutes les annonces sonores étaient inversées, à « Georges Brassens » on annonçait « Desnouettes », un moment après tout sembla rentrer dans l'ordre l'annonce était

correcte : « Brancion », mais ça n'a pas duré et de nouveau nous « rebroussions chemin » avec l'annonce de « Balard » puis « Pont du Garigliano » à l'approche de « Porte de Vanves ». Ensuite faute de stations le tram resta muet… ça valait mieux !
Transmission pour action corrective

Ave de France, 25 mars vers 13h30 (Direction Porte de Vincennes). « SIEL est « indisponible ». Et ce n'est pas une remise à l'heure ou un rafraîchissement, un usager avec qui j'échange quelques mots m'affirme qu'il l'a constaté depuis la veille. »
Transmission pour action corrective

CENTRE BUS DE FONTENAY

BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy)

Hôpital Marie Lannelongue, 13 février à 9h50. La borne SIEL annonçait le prochain bus en direction de Vélizy dans 25 minutes. À 9h52, arrivée du bus coquille n° 2575.
Transmission pour action corrective : Votre signalement est transmis à la maintenance et au responsable d'équipe de cette ligne pour ce signalement et pour un contrôle.

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

Hôpital Marie Lannelongue, 18 mars à 19h12. « En direction d'Antony, le bus n° 7700 est arrivé avec une girouette indiquant l'indice de ligne 297 au lieu de 395. Lors de la montée dans le bus, j'ai fait remarquer au machiniste cette erreur d'affichage, il m'a répondu qu'il était au courant ». Pourquoi n'est-il plus possible depuis le bus ou à distance (GPS) de rattraper ce type d'erreur ?
Transmission pour action corrective

Antony RER, 27 mars à 7h52. Sur le quai, à 7h52, prêt à partir (machiniste au volant, portes fermées) le bus n° 2650 affichait une girouette direction « Antony RER » ! Je fis un signe de la main, le machiniste ouvrit la porte pour me laisser monter. Saisi d'un doute, je lui demandais quelle était sa destination, et sa réponse fut : « Robinson ». Je suis redescendu prestement pour attendre le prochain 395 en direction de « Réaumur » et j'ai signalé au machiniste que sa girouette affichait Antony : il a esquissé un geste de lassitude.
Transmission pour action corrective

CENTRE BUS DE PAVILLONS-SOUS-BOIS

BUS 134 (Fort d'Aubervilliers – Bondy-Jouhaux-Blum)

Fort d'Aubervilliers, 18 mars à 17h32. le bus n°9420 a été dévié sans marquer l'arrêt aux Courtillières. Rien n'indiquait cette suppression, ni aux arrêts, ni dans le bus. Le chauffeur n'a pas, non plus, fait d'annonce. C'eut été un minimum.
Transmission pour action corrective

BUS 234 (Fort d'Aubervilliers –Mairie de Livry-Gargan)

Les Courtillières. « Il se trouve qu'en raison de travaux et ce jusqu'au 11/04/2012, les bus 134/234 ne marqueront plus l'arrêt aux Courtillières. Aucune information n'a été donnée, ni dans les bus, ni par les chauffeurs. Je trouve cela regrettable. »
Transmission pour action corrective

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Porte de Versailles)

20 mars à 8h00. Rame 407. Certains, au moins, des plans de réseaux affichés dans cette rame (vus en milieu de rame) sont d'une ancienne édition : la ligne T2 n'y figure que jusqu'à La Défense. Les plans de trappe sont, quant à eux, bien à jour.
Transmission pour action corrective

INFORMATION DYNAMIQUE DEFAILLANTE

Musée de Sèvres, 15 mars à 17h50. La girouette de la rame sens sud-nord indique : « direction Porte de Versailles » alors qu'elle se dirige vers Pont de Bezons, ou La Défense.
Transmission pour action corrective

Musée de Sèvres, 15 mars à 17h50. « La rame sens nord-sud, que je prends, a des annonces sonores des arrêts correctes mais l'affichage est bloqué sur « Arrêt : Henri Farman ». Le fonctionnement de tout le système est à nouveau de plus en plus aléatoire. »
Transmission pour action corrective

Puteaux, 18 mars à 7h50. Départ 7h48 de La Défense direction Porte de Versailles ;
Puteaux, 20 mars à 7h47. Départ 7h45 de La Défense direction Porte de Versailles. Dans les 2 cas, L'affichage défilant à l'intérieur de la rame indique toujours « Arrêt : La Défense » lorsque celle-ci est en train de desservir Puteaux, la station suivante. Le message est à nouveau bien calé à l'approche de Belvédère et pour les stations suivantes.
Transmission pour action corrective

Les Milons, 21 mars à 8h00. La BIV direction « Porte de Versailles » située côté Les Coteaux (donc au nord) est hors service (pas d'affichage des deux côtés). En général, beaucoup d'autres BIV de la section historique du T2 ont maintenant un comportement erratique avec des formes jaunes qui jouent au Tangram en temps réel, mais laissent de plus en plus difficilement lire l'information qu'elles sont censées donner.
Transmission pour action corrective

GENERALITES BUS

« Mon mari et moi constatons que les bus parisiens portent de moins en moins de plaques latérales indiquant les stations principales. Certains ne portent même plus d'indice à l'avant nous obligeant à demander au machiniste à quelle ligne nous avons à faire. A l'intérieur des bus, de moins en moins de plans indiquant l'itinéraire. Nous sommes principalement usagers des bus, avec d'autres amis dont certains étrangers qui trouvent que les déplacements en bus deviennent compliqués. Merci de faire quelque chose en ce sens. »
Réponse orale RATP

RÉSEAU METRO

LIGNE 1

Champs-Elysées-Clemenceau, 5 mars vers 17h30. Sur le quai direction La Défense. A l'arrière du quai : les plans IB (1/2012), IM (7/2012), IR (7/2012) sont depuis décembre 2012 tous obsolètes, nous sommes en mars et aucun de ces plans n'a été mis à jour. Alors que cela a été fait sur d'autres lignes, dès janvier. C'est d'autant plus inacceptable que la ligne 1 est en correspondance avec le T3.
Transmission pour action corrective

A cette date du 25 mars, aucun plan n'est à jour sur cette ligne, dans aucune des stations ! Alors qu'elle est en correspondance avec le tramway T3a et b à Porte de Vincennes, aucun plan ne mentionne le T3b Porte de Vincennes – Porte de La Chapelle, et le T3a s'arrête toujours à Porte d'Ivry !
Exemples (dates d'édition) à **Gare de Lyon** : Plan réseau métro : 1/2012 ; Plan réseau région : 7/2011 : aucunes mises à jour : M12, M 4, T3, T2.
Transmission pour action corrective

Porte de Vincennes : IB (bus) 014 , IM (métro) 016 : 1/2012.
Dans le souterrain reliant également les 2 T3 , IM 206, IB 203 : 1/2012 ; IF203 : 7/2011.
L'ouverture du prolongement du T3 date maintenant de plusieurs mois.
Transmission pour action corrective

Porte de Vincennes, 25 mars. Moniteur d'informations MON102EI hors service, dans le souterrain côté T3b.
Transmission pour action corrective

LIGNE 4

Porte d'Orléans, 21 mars à 8h15. « Alors que j'arrivai sur le quai central et que la rame précédente démarrait, je me suis avancé jusqu'au bout du quai. De plus en plus de monde arrivait et s'entassait. Après 12 longues minutes d'attente dans une ambiance intenable, sans information sur les afficheurs ni surtout d'annonce sonore d'un incident et toujours pas de rame à l'approche, j'ai quitté la station pour prendre un bus.»
Transmission pour action corrective

LIGNE 13

4 Mars. Toujours un problème récurrent : Rame 049, voiture 30098. Rame totalement muette : Plans éteints, pas de messages sonores. Quand peut-on espérer avoir un système plus fiable ?
Transmission pour action corrective

Gaité, 11 mars vers 12h20. Rame 064, voiture M 30128. Les plans dynamiques sautent allègrement de la pastille lumineuse « Montparnasse-Bienvenüe » à celle de « Pernety » sans passer par la case « Gaité », ni sur les plans, ni vocalement.
Transmission pour action corrective

Saint-Lazare > Montparnasse-Bienvenüe, 12 mars à 7h. Température : 1°, jour de neige… donc le service est naturellement perturbé sur la 13 et suspendu de Porte de Vanves à Châtillon. 10 à 15 mn d'attente entre les rames ce qui peut se comprendre si les rames stockées à Châtillon n'ont pas pu descendre. Par contre à l'arrivée à Montparnasse, évacuation de la rame qui ne va pas plus loin sans aucune annonce préalable. La seule annonce sur les quais informait que le service était limité à Porte de Vanves.
Réponse orale RATP

Champs-Elysées-Clemenceau, 13 mars, en queue de quai. Le plan du réseau métro date de janvier 2012, il n'est plus à jour depuis décembre dernier ! qu'attend la RATP pour mettre tous les plans de son réseau à jour ?
Transmission pour action corrective

Champs-Elysées-Clemenceau, 13 mars, Rame 048, voiture M30098. Tous les plans sont éteints, pas de messages sonores des stations.
Transmission pour action corrective

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

Vincennes, tous les jours Les lignes de bus (115, 318, 118,124, 56), passant par l'avenue du château à Vincennes sont déviées depuis plusieurs mois. Pour trouver les arrêts déplacés il faut pratiquer un véritable jeu de piste. Pourquoi n'y a-t-il pas d'information dès les quais du RER A ?
Transmission pour action corrective

La Défense, 20 mars à 7h30. Avant son arrivée à Gare de Lyon, le train est annoncé direction Saint-Germain-en-Laye, mission ZRZZ. Sa girouette indique pourtant le code mission habituel ZARA47 et le plan de ligne dynamique dans les voitures mentionne la desserte semi-directe de Rueil à Saint Germain. A La Défense, un quart d'heure plus tard, annonce sonore dans la rame de la destination Saint Germain, et de la desserte : « sauf gares de Chatou-Croissy et Le Vésinet-Centre ». Sur le quai, les tableaux indiquent une desserte omnibus. Qui faut-il croire ?
Réponse RATP : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Votre témoignage a été transmis au Responsable Transport. Le conducteur n'a pas été avisé que son code mission avait été changé. Lorsque celui-ci s'est aperçu que l'affichage sur le quai n'était pas conforme à sa mission, il a marqué l'arrêt dans toutes les gares afin d'éviter de pénaliser les voyageurs. Malgré toute l'attention portée à l'affichage des missions, il arrive que des anomalies fugitives se produisent. Croyez bien que je regrette le désagrément subi.

A diverses stations de RER, au sommet des mâts qui marquent les entrées, j'ai vu remplacer les panneaux bleus par des panneaux verts. Or les panneaux bleus étaient souvent loin d'être dégradés, ils auraient pu servir encore

quelque temps. Il semble donc que ce soit par un simple effet de mode ou pour répondre à une charte graphique qu'on a décidé de les remplacer. Combien coûte cette fantaisie alors que les transports publics manquent cruellement de moyens ? C'est un pur gaspillage de ressources rares.
Réponse orale RATP

Châtelet les Halles > Nation, 13 mars vers 22h45. Rame MI2N N° 1523, voiture (sans certitude) ZRB 2524.
Mission ORLY : Tous les plans lumineux sont éteints et il n'y a pas de messages sonores.
Transmission pour action corrective

RER B (partie RATP)

Bourg-la-Reine RER 13 mars. Jour d'intempéries (neige). Alors qu'à 7h00, le site RATP annonçait la mise en place des navettes ferroviaires entre Bourg-la-Reine et Robinson, information confirmée sur les écrans de missions (bandeau jaune) à 7h30 à Bourg-la-Reine ; à 7h35 sur le quai direction Robinson, on annonçait un RER en provenance de Paris (position : Luxembourg) et sur le quai en provenance de Robinson on annonçait un RER à destination de Paris. A priori, les navettes n'étaient donc pas mises en place comme nous en informaient les supports de communication de la RATP.
Réponse orale RATP

Cité U > Gare du Nord, 13 mars vers 22h35/40. Mission ICRE39, rame 8265, voiture ZRB 28265. Durant tout le trajet les messages sonores furent inaudibles.
Transmission pour action corrective

Châtelet-les-Halles >Cité U, 15 mars. Mission SPAC66, rame 8166, voiture ZBD8166. Pas d'annonces sonores dans le secteur de la plate-forme arrière.
Transmission pour action corrective

Antony RER, 26 mars entre 18h20 et 18h40. A 18h20, alerte sur smartphone signalant un retard de 20mn en direction de Chatelet-les-Halles depuis Roissy. Sur l'application « RATP mobile » elle devient à 18:40 un retard en direction de Roissy. Ce qui change tout quand sa destination est Châtelet-les-Halles.
Réponse orale RATP

Antony RER, 27 mars à 7h51. L'écran d'affichage des bus au départ, dans la gare RER, indiquait : 395 direction « Réaumur », départ à 7h59. Alors qu'en fait le bus en partance se rendait à « Robinson RER ».
Transmission pour action corrective

AMBIANCE/ACCUEIL/SECURITE

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE FONTENAY

BUS 295 (Porte d'Orléans – Eglise de Meudon / Vélizy 2)

12 mars, vers 8h. Après ses déboires avec la ligne 13, le témoin a « …filé à Porte d'Orléans pour prendre le bus 295… mais à 8h les premières voitures n'étaient pas sorties du dépôt. Il paraît qu'elles ont fait une courte apparition vers midi mais plus rien. Heureusement que les semelles de chaussures supportent mieux les frimas que les bus du dépôt de Fontenay.
Réponse orale RATP

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

Hôpital Marie Lannelongue 22 mars à 17h03 (en direction d'Antony).Bus n° 2691. Le machiniste referme la porte d'accès avant alors qu'un voyageur en train de valider son passe Navigo et se trouve encore dans l'ouverture de la porte. La porte se rabat sur lui.
Transmission pour action corrective

RÉSEAU METRO

LIGNE 4

Mairie de Montrouge. « J'ai testé la nouvelle station Mairie de Montrouge, superbe décoration intérieure, mais quel en est la signification des carrelages avec des trilobites et cette étrange sculpture qui ressemble au ver à soie d'Alice au Pays des Merveilles ? »
Réponse RATP : Je vous remercie de votre témoignage et je souhaite vous apporter les explications suivantes : Concernant la sculpture, il émane d'un projet artistique de la Mairie de Montrouge. L'artiste qui a été choisi est Mr Hugues Reipp. Concernant les carrelages avec les trilobites, c'est pour rappeler le sous-sol montrougien qui est un sous sol préhistorique.

LIGNE 8

Entre Lourmel et Boucicaut. « Il s'agit d'un problème de bruit et de vibrations au passage des rames du métro et cela par périodes, d'une manière intermittente : 6 a 8 semaines sans trop de bruit et puis le bruit revient progressivement pendait plusieurs semaines et à nouveau période de calme, ainsi de suite. Jai interrogé des agents de la station Lourmel et leurs réponses varient. Pourriez-vous me fournir une explication plus technique. »
Réponse RATP : Votre réclamation demanderait quelques précisions pour cerner les éventuelles causes: Des dates précises, des heures ou des périodes de la journée. Par ailleurs quels styles de réponses ont donnés les agents de station ?

LIGNE 13

Saint Lazare, 11 mars vers 12h. CR 257 : l'escalier mécanique n° 13 grince et couine. Cela résonne jusque sur les quais, c'est très désagréable. Les jours suivants le problème demeurait.
Transmission pour action corrective

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

Noisiel – Rueil-Malmaison, 31 mars. « j'étais vers 20h dans la ligne bloquée entre Châtelet-Les Halles et Gare de Lyon. 50mns à nous faire croire qu'on allait débloquer la situation pour finalement évacuer tout le monde dans un désordre indescriptible et avec une lenteur plus qu'excessive. Heureusement qu'il ne s'agissait pas d'un incendie ! Comment cela aurait-il été géré ? »

Réponse RATP : (Incident du 30 mars et non du 31) A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Aucun incident n'est à déplorer pour la journée du 30 mars 2013. Toutefois, suite à des vérifications effectuées sur le rapport journalier, les faits que vous relatez se sont passés le 31 mars 2013. En effet, suite à une avarie au matériel roulant dans l'intergare Gare de Lyon, le service a été très perturbé sur l'ensemble de la ligne A du RER.

A 21h50, la mission repart après plus de 2 heures de stationnement pour une fuite d'air indéterminée sous le train. Le conducteur et le responsable de secteur, ont traité l'avarie dans l'intergare pendant plus de 50 minutes avant de décider d'évacuer les voyageurs du train vers la station Gare de Lyon.

Les agents de la gare, les agents du contrôle, les agents du GPSR ainsi que la police, ont participés à cette évacuation.

Pour qu'une telle opération, avec autant de voyageurs, se déroule dans de bonnes conditions, il est nécessaire d'y consacrer beaucoup de temps et de professionnalisme. Aucun incident lors de cette évacuation n'est à déplorer.

Je comprends qu'un tel incident laisse dans la mémoire des voyageurs une impression de lenteur et de désordre.

Dans le cas d'un incendie, une procédure spécifique est immédiatement mise en place afin de prendre en charge les voyageurs avec toutes les précautions qui s'imposent.

RER B (partie RATP)

Châtelet-les-Halles >Cité U, 15 mars. Mission SPAC66, rame 8166, voiture ZBD8166. Pas de « buzzeur » de fermeture des portes sur la plate-forme arrière.

Transmission pour action corrective

NETTETE/PROPRETE

PROPRETÉ/NETTETÉ

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

Auber, 15 mars à 9h20. « Venant de Saint Germain en Laye et sortant à Auber je me dirige vers l'accès à la ligne 3 par les ascenseurs, sur la gauche juste après la ligne de contrôle. A la sortie de l'ascenseur l'air est suffocant et d'une puanteur inimaginable. Cela fait plus de 10 ans que je prends ce chemin et je constate une nette dégradation de cet espace confiné juste avant de prendre l'escalier ou l'escalator pour rejoindre le quai de la ligne 3. Quelles solutions la RATP compte mettre en œuvre pour améliorer la qualité de l'air que l'on respire dans ce couloir d'accès qui mène au quai ? »
Réponse orale RATP

RER B (partie RATP)

Châtelet-les-Halles > Denfert-Rochereau, 6 mars. Mission ICRE 39. Rame 8319, voiture ZRB 28319. Les plans de trappes de toute cette voiture son constellés d'autocollants d'une équipe de foot parisienne, particulièrement au-dessus de la porte 4G.
Transmission pour action corrective

Port Royal > Gare du Nord, 8mars à 22h52. Mission GBON41, rame 8192, voiture ZRAB 28192. Au-dessus des portes G et D 3 et 4 les plans sont copieusement tagués.
Transmission pour action corrective

ACCESSIBILITE

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

TRAMWAY T3 B (Porte de Vincennes – Porte de la Chapelle)

Prévoir que les portes de tête et les portes arrières du tram soient réservées à la descente et implanter des valideurs à proximité me parait contradictoire.
Réponse orale RATP

CENTRE BUS DE MONTROUGE

BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

Antony-RER, 1er mars à 18.37. Bus n° 2691 en direction d'Antony. A l'arrivée, arrêt en pleine voie sans raison apparente, la porte de sortie est juste en face d'une barrière, les voyageurs sont obligés de faire des acrobaties pour descendre.
Transmission pour action corrective

Cimetière de Sceaux, 22 mars à 7h58. Le Bus n° 2691, en direction de Réaumur effectue sans raison apparente un arrêt en pleine voie (alors que la zone d'arrêt est libre), obligeant les passagers qui sortent à descendre sur la chaussée.
Transmission pour action corrective

CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

BUS 171 **(Pont de Sèvres - Château de Versailles [Gare de Chaville RV-RG])**

Pont de Sèvres (quai arrivée), 20 mars à 17h22. Arrivée à Pont de Sèvres par la ligne Phébus 42 en provenance de Vélizy : le seul emplacement qui reste disponible sur le quai arrivée se trouve face à des chaînes qui limitent l'accès à une grille d'aération. Comme la ligne de chaînes se trouve relativement proche de la bordure de trottoir, le chauffeur du bus doit s'écarter de cette obstacle pour que nous puissions descendre directement sur la chaussée et non sur le trottoir qui n'a pas la largeur suffisante. En remontant ce quai jusqu'à l'accès du métro, on trouve seulement deux terminus de bus RATP, d'abord le 171 puis une autre ligne (la 279 ou 291 ?), qui ont déjà fait descendre leurs passagers, mais le chauffeur d'un 171 paraît affairé à régler des formalités administratives. Puisque ce n'est pas encore la pleine pointe, des bus sont stationnés également sur le côté gauche de la chaussée, empêchant toute remontée de la file par le bus de la ligne Phébus jusqu'aux emplacements qui lui sont attribués en tête de quai. Pour éviter que des arrêts doivent se faire jusqu'à la fin du quai et à l'aplomb de cette zone de chaînes et de grilles, il faudrait que le stationnement des bus soit un minimum repensé le long de ce quai « arrivée ». On peut aussi tenter de reculer ces chaînes pour rendre l'emplacement plus accessible.

NDLR : comme déjà signalé, cette gare routière pose des tas de problèmes ; en particulier, elle sert également de stationnement (illicite) à des voitures ventouses qui gênent la circulation des bus et des voyageurs (j'en ai compté pas moins de 20 un samedi matin de décembre dernier, dont certaines garées sur les quais réservés au déplacement des usagers).

Réponse RATP : La RATP est parfaitement consciente de la nécessité d'améliorer l'aménagement de cette gare routière. Une réflexion est d'ailleurs lancée pour accroitre la capacité de stationnement des autobus.
L'amélioration de l'accessibilité piétonne est également à l'étude par le Conseil Général, la Communauté d'agglomération et la commune de Boulogne. Des travaux de réfection des trottoirs financés par le Conseil Général sont prévus. Concernant le stationnement des voitures particulières le commissariat de Boulogne est régulièrement informé et sollicité par les agents de la RATP.

VENTE/ACCES AU RESEAU

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP)

1er mars à 14h30. Une fois de plus, un ticket Paris – Vincennes RER issu d'un carnet a été refusé à la ligne de contrôle. Cela s'est produit plusieurs fois, pour ma femme et pour moi, fin février et début mars. Je me rends alors au guichet où la préposée ânonne à chaque fois la mantra « vous avez dû mettre le ticket près d'un aimant ou d'un portable ». Et ma femme et moi répondons chaque fois que nous n'avons ni aimant ni portable sur nous et que les tickets refusés ont été gardés au même endroit que ceux acceptés. Ceci dit, je reconnais que la guichetière a accepté aimablement d'échanger nos tickets défectueux.
Transmission pour vérification des appareils de contrôle

RER B (partie RATP)

Luxembourg, tous les jours. A l'accès rue de l'abbé de l'épée, de la station Luxembourg, la porte large est toujours grande ouverte. Ainsi de nombreux usagers passent sans valider. Or il y a une publicité intense sur les risques d'amendes de 5€ pour le non respect de la validation.
Transmission pour action corrective + réponse sur la campagne de validation dans le bus.

Il est prévu que cette porte soit modifiée (notamment mettre un groom) dans un avenir proche. D'autre part, il s'avère que, lorsqu'un passage par la porte "confort", est commandé depuis le bureau de vente sur appel à l'interphone, la plupart du temps, les voyageurs s'y engouffrent en laissant la porte ouverte derrière eux ! Enfin, il est important de rappeler que l'affiche Mode d'emploi, apposée dans toutes les gares, stipule qu'il est obligatoire de valider son titre de transport afin de ne pas se trouver en infraction.

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**
Jean **MACHERAS**,
Nicolas **ETIENNE**,
rapporteurs.